Contenido

[1.- Objetivo del Proceso 2](#_Toc181612574)

[2.- Alcance del Proceso 2](#_Toc181612575)

[3.- Matriz del Proceso 2](#_Toc181612576)

[3.- Recursos del proceso 2](#_Toc181612577)

[3.1.- Responsables 2](#_Toc181612578)

[4.- Seguimiento 2](#_Toc181612579)

[4.1.- Indicadores 3](#_Toc181612580)

[5.- Análisis y evaluación de riesgos del proceso 3](#_Toc181612581)

[6.- Análisis y evaluación de oportunidades del proceso 3](#_Toc181612582)

[7.- Documentación de Referencia 4](#_Toc181612583)

[8.- Historial de Versiones 4](#_Toc181612584)

## 1.- Objetivo del Proceso

## Asegurar la satisfacción del cliente mediante la identificación, análisis y cumplimiento de sus requisitos, necesidades y expectativas, promoviendo relaciones de largo plazo y la mejora continua de los servicios o productos ofrecidos.

## 2.- Alcance del Proceso

## El proceso abarca desde la captación de requisitos y expectativas del cliente, la comunicación efectiva, hasta la entrega del producto o servicio final, incluyendo el monitoreo de la satisfacción del cliente y la implementación de mejoras.

## 3.- Matriz del Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ENTRADAS | PROCEDIMIENTOS (actividades) | SALIDAS |
| Requisitos y expectativas del cliente | Identificación y documentación de requisitos | Requisitos documentados y priorizados |
| Quejas y sugerencias de clientes | Análisis y resolución de quejas | |  | | --- | |  |  |  | | --- | | Planes de acción correctiva | |
| Resultados de encuestas de satisfacción | Evaluación de resultados y tendencias | Informes de satisfacción del cliente |
| Contratos y normativas aplicables | Revisión y cumplimiento de términos contractuales | Entregas conforme a lo establecido. |

## 3.- Recursos del proceso

### 3.1.- Recursos

Para este proceso de Gestión de Contratos y Clientes se requieren:

* Humanos: **Personal de atención al cliente, gerentes de cuentas y equipos operativos.**
* Financieros: **Presupuesto asignado para herramientas de monitoreo de satisfacción y atención de quejas.**
* Tecnológicos: **Sistemas de CRM (Customer Relationship Management) y herramientas de seguimiento de satisfacción.**
* Información: **Registros históricos de clientes, contratos y resultados de encuestas de satisfacción**.

### 3.2.- Responsables

* Equipo de atención al cliente
* Gerente del área de ventas o relaciones comerciales
* Representantes de calidad.

## 4.- Seguimiento

### 4.1 Metodología

### El seguimiento del proceso de Gestión de Contratos y Clientes se realiza mediante:

* Monitoreo continuo de las interacciones con los clientes.
* Realización de encuestas de satisfacción en puntos clave del ciclo de vida del cliente.
* Evaluación periódica de quejas y resolución de problemas.
* Uso de herramientas analíticas para medir tendencias de satisfacción y fidelidad.

### 4.1.- Indicadores

**% de contratos cumplidos en tiempo y forma.**

**% de satisfacción del cliente.**

(Mide el desempeño del Proceso 004)

**Justificación:** Un cumplimiento alto en ambos indicadores refleja un desempeño eficiente en la gestión de contratos y la satisfacción del cliente. Resultados inferiores a las metas requieren análisis y acciones correctivas inmediatas.  
**Fuente de Datos:** Encuestas de satisfacción, auditorías internas, registros de contratos.  
**Frecuencia de Evaluación:** Trimestral, con revisión por la Alta Dirección.  
**Plan de Acción:** Si los indicadores están fuera de rango, se revisarán los recursos asignados y se desarrollarán planes de mejora.

## 5.- Análisis y evaluación de riesgos del proceso

La evaluación de riesgos en el proceso de Gestión de Clientes incluye:

* Requisitos no Claros: Falta de comprensión o comunicación de las necesidades del cliente.
* Respuestas Lentamente: Demoras en la atención a quejas o solicitudes.
* Falta de Herramientas Adecuadas: Limitaciones tecnológicas para el monitoreo y seguimiento.

## 6.- Análisis y evaluación de oportunidades del proceso

* **Automatización del CRM**: Implementación de software para gestionar la relación con clientes.
* **Encuestas Digitales:** Uso de plataformas digitales para recolectar datos de satisfacción en tiempo real.
* **Capacitación en Atención al Cliente:** Mejora de habilidades del equipo de atención para resolver problemas de manera efectiva.
* **Programas de Fidelización**: Desarrollar estrategias para recompensar y retener a clientes leales.

## 7.- Documentación de Referencia

* Contratos con clientes.
* Informes de encuestas de satisfacción.
* Registros de atención de quejas y sugerencias.
* Programas de fidelización y comunicación.

## 8.- Historial de Versiones

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Versión | Fecha | Asiento | Aprueba |
| 000 | 01.12.2024 | Original | CEO |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |